

No se hacen cargo de la avería de un televisor comprado hace año y medio



El televisor que compré hace un año se estropeó y lo he llevado a la tienda donde lo adquirí para que lo arreglaran. Me han aconsejado

ponerme en contacto con el personal del servicio técnico, pero me indican que debo realizar un ingreso en su cuenta y que si acepto el presupuesto y éste es menor que la cantidad adelantada, me lo descontarán del precio de reparación. De lo contrario perdería el dinero. Pensaba que el televisor tenía una garantía de dos años, pero en la tienda me aseguran que sólo cubre un año. ¿Puedo reclamar?

La garantía legal es de dos años, aunque los derechos que otorga sólo se aplican de forma automática durante los primeros seis meses. Otra cuestión es que el vendedor conceda una garantía comercial por un año que mejore, al menos durante el segundo semestre, los derechos del consumidor, como pudiera suceder en este caso. No obstante, transcurrido un año desde la compra, si el vendedor se niega a priori a reparar el aparato, el consumidor debería demostrar mediante el informe de un técnico que el defecto es de origen.

Respecto al Servicio Técnico, los presupuestos se pueden cobrar aunque no se acepten. Lo propio es pagar como máximo el precio de una hora de trabajo, conforme al Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre Protección de los Derechos del Consumidor en el servicio de reparación de Aparatos de Uso Doméstico. Por eso convendría que el afectado se informara de cuánto cobra este servicio por horas y acudiera a la Oficina del Consumidor (OMIC). Después podría solicitar su mediación para alcanzar un acuerdo con el vendedor sobre la aplicación de la garantía y la elaboración de un informe técnico acerca de la causa de la avería. Si el importe del presupuesto fuera superior al marcado por la norma, se podría denunciar. //

Rompí el acuerdo de permanencia con la operadora móvil y me han penalizado



Firmé un contrato con el compromiso de permanencia con una operadora móvil pero, dado mi bajo consumo, decidí cambiar la moda-

lidad de pago y optar por una tarjeta prepago. Sin embargo, en la factura he visto que me han cobrado por incumplir el plazo de permanencia y por la portabilidad. ¿Puedo reclamar?

No se puede hablar de portabilidad porque no se ha registrado un cambio de operador, sino de contrato a prepago, de manera que se han incumplido las condiciones contractuales que vinculaban al titular con la compañía en las condiciones y plazo pactados. Por ello, es lícito que la operadora facture las cantidades pertinentes por esta infracción. No obstante, siempre se puede recurrir al Servicio de Atención al Cliente para que aclare si la cantidad cobrada es la debida.

Respecto al cambio del sistema de cobro —que no portabilidad— la única irregularidad es que en el momento en que se realizó la solicitud de información y la de cambio de modalidad, la operadora no informó del coste de esta gestión de cambio. Ante esta situación se puede reclamar la devolución de las cantidades pagadas en la última factura al servicio de atención al cliente. Al hacerlo, hay que solicitar el número de referencia de la reclamación y dejar constancia expresa de que no informaron sobre el coste del cambio, razón por la que se dedujo que era gratuito. Ahora bien, si en el plazo de un mes no se recibe una respuesta satisfactoria, se puede acudir a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC). Siempre que se desee cambiar de operadora manteniendo el mismo número hay que dirigirse a la nueva operadora seleccionada, que se encargará de tramitar todas las gestiones para que pase de contrato a prepago o a la inversa sin ningún coste adicional. //

info@consumer.es

Escribanos, le sugerimos un camino para afrontar su problema

Tras estudiar las posibilidades de cada caso, los servicios jurídicos de CONSUMER EROSKI sugieren las actuaciones más adecuadas para cada situación. Se trata sólo de una orientación. Recuerde que las cuestiones judiciales son complejas y están llenas de circunstancias que condicionan los casos e influyen en las sentencias.

Envíenos una carta explicando su problema. Adjunte fotocopias de la documentación que disponga relativa al caso. La única contestación a las consultas recibidas será la publicada en estas páginas.

Revista CONSUMER EROSKI B° San Agustín s/n 48230 Elorrio (Vizcaya)



COMPRAS FUERA DE UN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL

Se suscribe a una revista y le cobran también, y sin avisarle, una colección de libros

Una empresa demandó a un ciudadano con el fin de reclamarle el pago de 2.583 euros por la venta de una obra literaria para cuyo pago se pactó el aplazamiento en veinticuatro mensualidades de 129 euros cada una, aunque sólo se hicieron efectivos los cuatro primeros plazos. El demandado defendió en el juicio que la compraventa carecía de validez porque dio su consentimiento a la suscripción de una revista de historia, sin recibir la advertencia de que ésta obligaba a su vez a la compra de una obra literaria por un precio total de 3.200 euros. Tampoco recibió el documento de revocación imprescindible en los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles. Y ganó el juicio. La Audiencia Provincial de Madrid, en sentencia de 29 de abril de 2008, aseguró que el contrato recogía un derecho de desistimiento contractual, pero que éste no cumplía la Ley. Bastaba con el envío del documento de revocación que, en este caso, no fue posible porque nunca se entregó. Por ello condenó a la vendedora a devolver los 616 euros cobrados y a pagar las costas. //

VIAJES COMBINADOS

Contratan un viaje de lujo al Caribe y les instalan en una modesta habitación estándar

Unos amigos contrataron un viaje a Santo Domingo con alojamiento en un Hotel de cinco estrellas que implicaba, según la oferta, el uso de instalaciones exclusivas y servicios VIP. Sin embargo, no pudieron acceder a este tipo de habitaciones ni a estos servicios de lujo. Se vieron obligados a dormir primero en la habitación de cortesía del hotel y más tarde en una habitación doble estándar. Fueron a juicio y reclamaron a la agencia vendedora y a la organizadora la devolución del precio abonado, más 1.500 euros por daño moral. La Audiencia de Barcelona, en sentencia de 15 de mayo de 2008, afirmó que se cometió un error evidente en la oferta de la agencia mayorista organizadora del viaje, pero constató que el incumplimiento de contrato fue parcial ya que los turistas continuaron su viaje aunque fuera disfrutando de habitaciones más modestas. Sentenció, por tanto, a la mayorista al pago de 710 euros por el diferencial del precio de habitación, más mil euros por daño moral para cada uno de los demantes. La agencia minorista no tuvo que pagar nada, por tratarse de un error de folleto imputable sólo a la organizadora. //



TRATAMIENTO ESTÉTICO CAPILAR

Se somete a un tratamiento contra la pérdida del cabello sin ningún resultado

Un hombre contrató un tratamiento dermocosmético que no dio el resultado prometido, razón por la que sufrió estados de ansiedad y depresión. Demandó por ello al establecimiento alegando que no se había recabado su consentimiento informado sobre el tratamiento y que la intención del establecimiento había sido engañarle en cuanto a los precios y su eficacia. La Audiencia Provincial de Valencia, en sentencia de 6 de junio de 2008, aseguró que no se trataba de un tratamiento médico que precisara el consentimiento informado del paciente, dado que en el contrato se reseñaba que los tratamientos eran cosméticos y no médicos, por lo que no era de aplicación la Ley General de Sanidad. Sin embargo, consideró que la empresa demandada cometió una infracción porque no se limitó a prescribir un tratamiento idóneo, sino que añadió una serie de cosméticos que lo encarecían sin probar que resultaran eficaces para potenciar el tratamiento. Por este motivo, la Audiencia declaró la obligación de indemnizar al consumidor con 1.000 euros por el daño moral que sufrió cuando se frustraron sus expectativas de ver solucionado su problema de alopecia. //

UN CASO SIMILAR PUEDE MERECE UNA SENTENCIA DISTINTA

Esta sección recoge sentencias de nuestros tribunales que, por su contenido, afectan a los consumidores y usuarios de todo tipo de productos y servicios. No olvide que ante hechos similares, las cuestiones de prueba, las circunstancias concretas de las partes implicadas e incluso el tribunal que sea competente en la causa puede determinar fallos distintos.